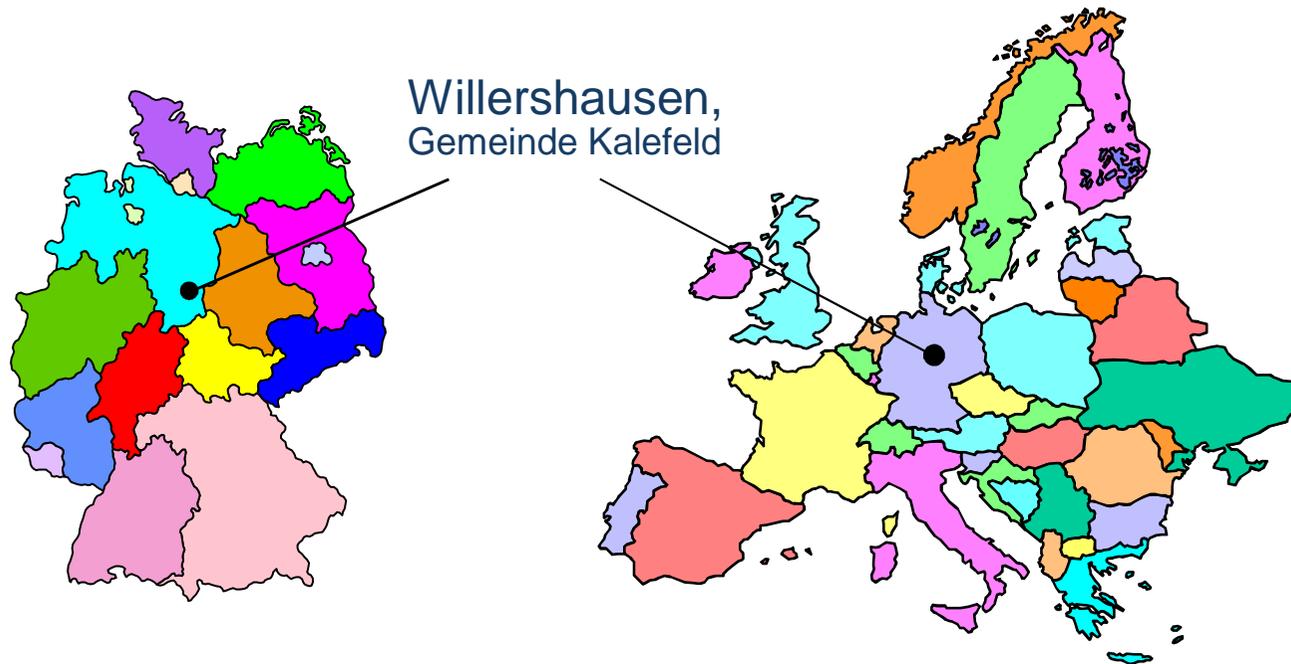


Kundendienst im Dienst des Kunden



Hier finden Sie uns



Willershausen,
Gemeinde Kalefeld

Mitten in Deutschland

Mitten in Europa

Servicezentrum Elektrowerkzeuge



Elektrowerkzeuge

3

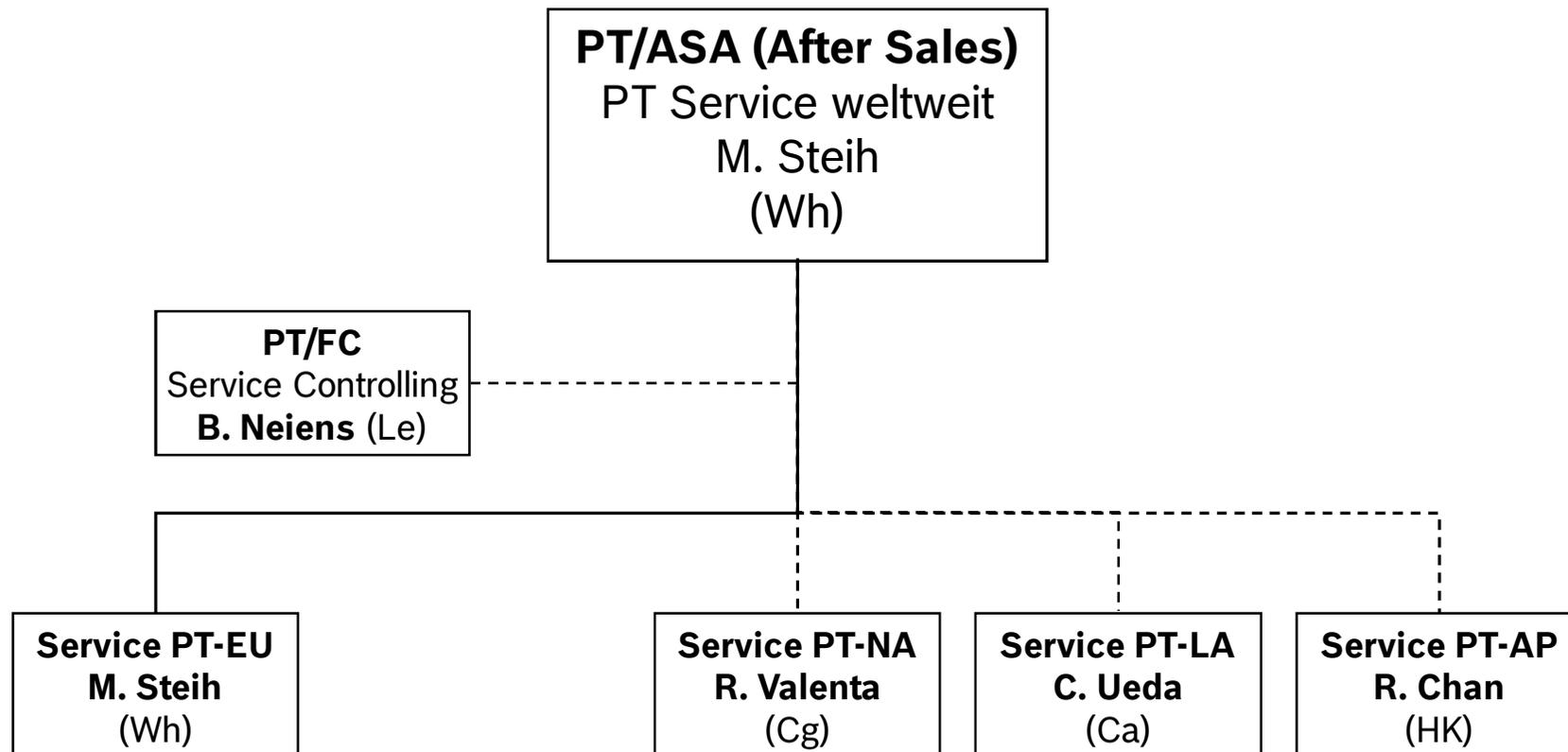
PT/ASA Jae | 27.02.2008 | N:\VKDTRANS\Foliensätze\Folien WhWh_Präsentation_02_2007 | © Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberechte, bei uns.



BOSCH

Servicezentrum Elektrowerkzeuge

Organigramm PT (Power Tools) Service Welt



Servicezentrum Elektrowerkzeuge

Service Center Willershausen (Ø 2007)

Eckdaten

→ Mitarbeiter	250
→ Ersatzteillieferungen pro Tag in die ganze Welt	6.200 Pos. 65.000 Stück
→ Ersatzteile im Lager	34.000 SNR 7,5 Millionen Stück
→ Vorgänge im Service Contact Center pro Tag (Telefonate, Faxe, Emails,...)	1.800
→ Reparaturen-Wareneingang pro Tag	1.290



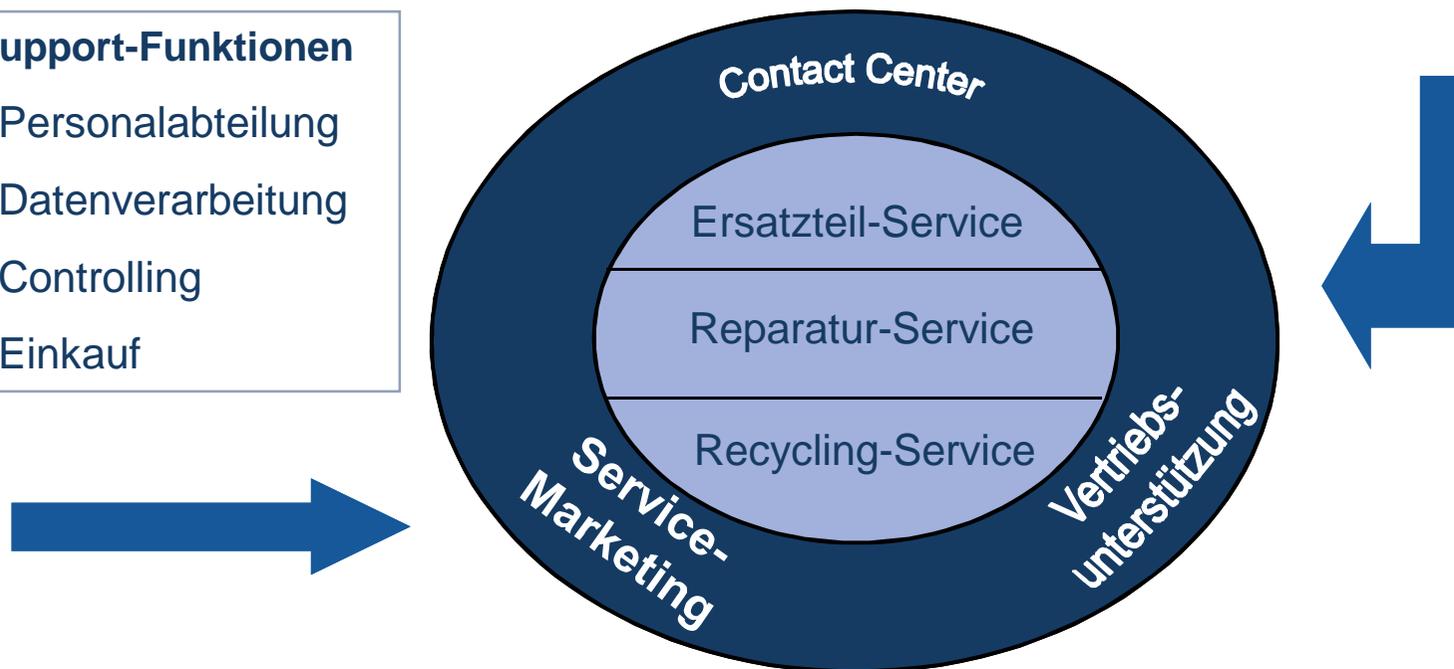
Unsere Aufgabenbereiche

Support-Funktionen

- Personalabteilung
- Datenverarbeitung
- Controlling
- Einkauf

Technische Funktionen

- Arbeitswirtschaft
- Fabrikplanung und Transport



Unsere Aufgabenschwerpunkte

- **Weltweiter Ersatzteil-Service** für alle Bosch Marken (Bosch, Skil, Dremel, ATCO und Qualcast)
- **Reparaturservice** für Bosch, Skil, Dremel, RotoZip Elektrowerkzeuge für Deutschland, Benelux, Schweden und Schweiz
- **Recyclingservice** für alle Marken



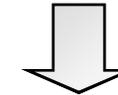
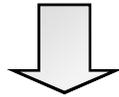
Unsere Ersatzteil Service-Leistungen

- Schnelle und einfache Bestellmöglichkeit über unsere elektronischen Medien (Extranet, nexMart und Internet)
- Hohe ET Verfügbarkeit von 99%
- Warenversand am **gleichen Arbeitstag** bei Bestellung
 - per Telefon und Fax bis **14.00 Uhr**
 - per Extranet, nexMart, Internet bis **15.30 Uhr**



Servicezentrum Elektrowerkzeuge

Eingang der Reparatur in der Bosch-Service-Box



Reparatur des Gerätes



Gerät verbleibt in Servicezentrum

Kosten-
vor-
anschlag

Kunde
erhält
Neugerät

Recycling

Zubuchung der Service-Box auf Ihrem
Service-Box-Bestandskonto

Bosch-Service Box beim Fachhändler

Ihre nächste Reparatur wird in der
Bosch-Service-Box transportiert

Bosch-Service-Partner I

- besteht seit 1. Juni 1998
- **garantierte** Reparatur in 5 Arbeitstagen oder Reparatur kostenlos
- Kooperation mit GLS (D) oder DPD (NL/B, CH)



Bosch-Service-Partner II

- **Situation Deutschland**
- Stand 1/2008: 1.200.000 Reparaturen
- Reklamationen: 129 (0,1 ‰)



Bosch-Service-Partner III

**Weltweit
in allen wesentlichen Ländern/Regionen
umgesetzt, z.B.**

Europa

Deutschland, Spanien,
Großbritannien, Schweiz,
Tschechische Republik,
Österreich, Ungarn,
Slowakei, Polen, Griechen-
land, Dänemark, Finnland,
BeNeLux, Portugal,
Rumänien, Russland

Asien/Australien

Korea, Japan,
Indien, Hongkong,
Israel, Australien,
China, Taiwan,
Malaysia, Philippinen,
Singapur, Thailand,
Dubai, Türkei

Amerika

Chile, Brasilien,
Mexiko, USA



Unsere Service-Leistungen I

heute rein



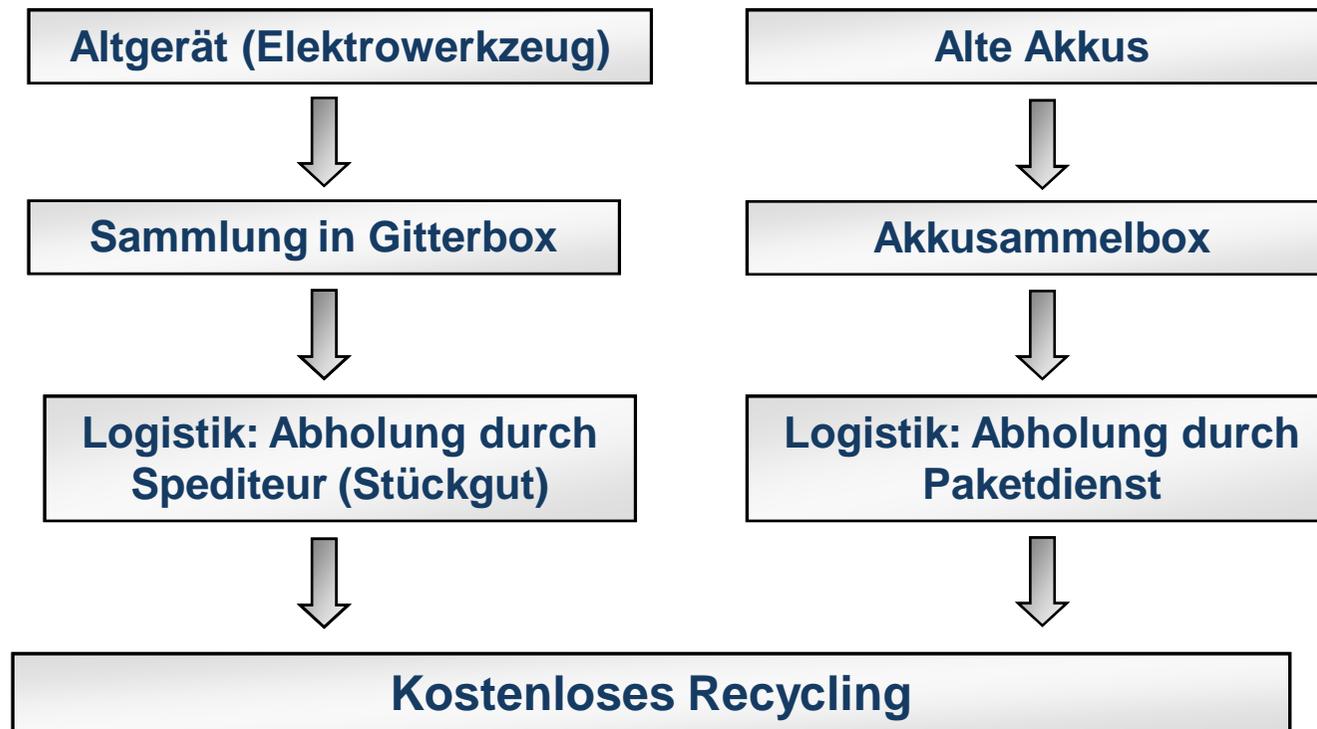
heute raus



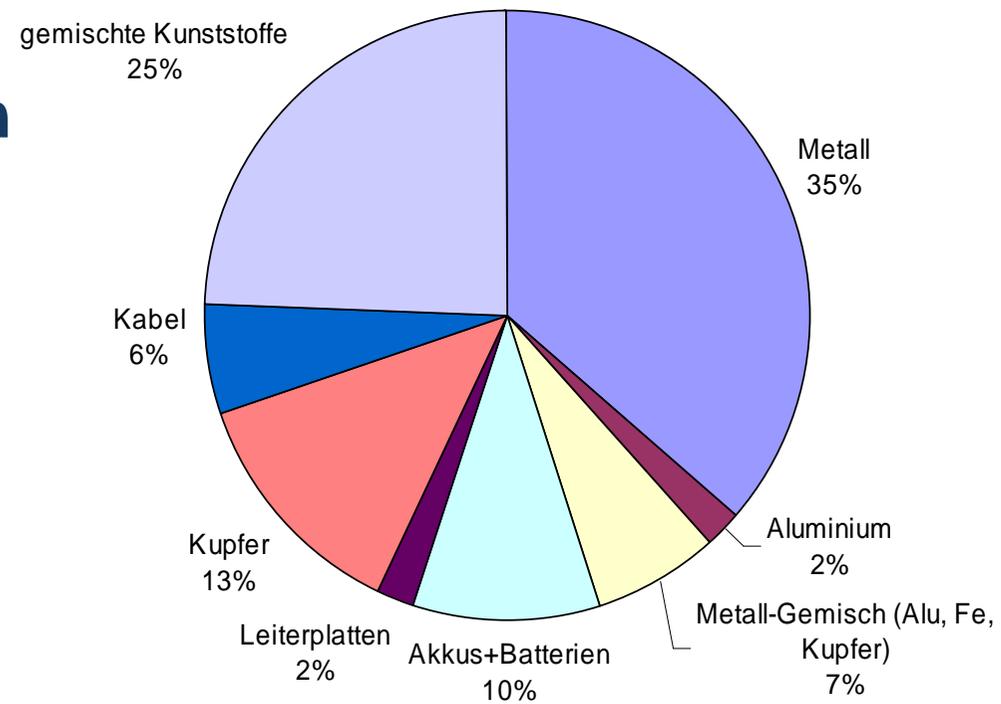
Minimierung der Ausfallzeit der Elektrowerkzeuge

Der Kunde entbehrt sein Elektrowerkzeug nur 3 Arbeitstage!

Unser Recyclingangebot



Aufteilung nach verwerteten Material-Fraktionen



Einsatzgebiete für Studenten (am Standort Willershausen)

- **vergütetes Praktikum** (fachbez. Einsatz 35 Std./ Wo.)
- **Werksstudenten** (Geld verdienen in den Semesterferien)
- **Praxisstudenten** (vergüteter fachbez. Einsatz 10 Std./ Wo.)

Fachgebiete:

Logistik, Facility Management, Internat. Kundendienst,
Nationaler Kundendienst, Personalabteilung, Service Contact
Center (Marketing, Kundenbetreuung), Controlling



Betriebsbesichtigung Robert Bosch GmbH in Willershausen:

Termin: Donnerstag, 10. Juni 2009 14.00-17.00 Uhr

Ansprechpartner: Career Service Uni Göttingen



**Wir freuen uns
auf Ihren Besuch!**

